

# SKRIPSI

## ANALISA PENGUKURAN KUALITAS DAN PERANCANGAN SERVQUAL DI BANK BCA HR. MUHAMMAD



No. INDIK	0130/06
TGL. SKRIPSI	25.08.2005
REVISI	FTI
REVISI	
REVISI	
REVISI	

Oleh :

**LINDA DANIYATI**  
**5303000019**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA**  
**SURABAYA**  
**2005**

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “ANALISA PENGUKURAN KUALITAS DAN PERANCANGAN SERVQUAL DI BANK BCA HR. MUHAMMAD” telah diperiksa dan disetujui bahwa mahasiswa:

Nama : Linda Daniyati

NRP : 5303000019

Telah menyelesaikan skripsi sebagai persyaratan kurikulum Jurusan Teknik Industri guna memperoleh gelar Sarjana Teknik

Surabaya, 25 Juni 2005

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I



**Anastasia Lidya M., ST., Msc**

N.I.K : 531.03.0564

Dosen Pembimbing II



**Martinus Edy S., ST., MT**

N.I.K : 531.98.0305

Dewan Penguji

Ketua



**Dian Retno Sari Dewi, ST., MT**

N.I.K : 531.97.0298

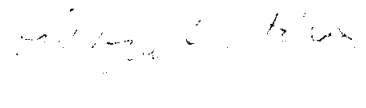
Anggota



**Julius Mulyono, ST., MT**

NIK : 531.97.0299

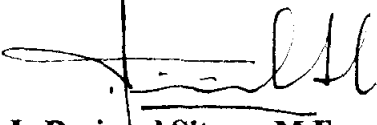
Anggota



**Wahyono Kuntohadi, Msc. OM**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik



**Ir. Rasional Sitepu, M.Eng**

N.I.K : 511.89.0154

Ketua Jurusan Teknik Industri



**Julius Mulyono, ST., MT**

NIK : 531.97.0299

## ABSTRAK

Kepuasan akan pelayanan produk jasa yang diberikan oleh jasa perbankan merupakan tujuan utama bank untuk dapat bersaing di industri jasa perbankan yang serupa. Penelitian ini menerapkan dimensi SERVQUAL atau yang disebut *service quality* yang akan membandingkan penilaian nasabah atas layanan yang mereka terima dengan yang diharapkan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. SERVQUAL memberikan nilai rata-rata untuk tiap atribut kualitas tiap responden. kemudian hasil dari SERVQUAL tersebut dianalisa dengan SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, Threats*) untuk mengetahui dimensi SERVQUAL mana yang termasuk dalam *Strength, Weakness, Opportunity, Threat*, sehingga dapat dirancang strategi untuk memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ada. Hasil SWOT perlu diuji dengan metode statistik yaitu ANOVA untuk menguji apakah terdapat perbedaan yang signifikan terhadap nilai rata-rata hasil *performance*. Hasil uji ANOVA menunjukkan ada perbedaan yang signifikan pada beberapa dimensi, yang berarti pihak bank masih perlu melakukan perbaikan berdasar lima dimensi SERVQUAL kemudian diuji dengan analisa residual dan analisa ACF untuk mengetahui variabel-variabel mana yang termasuk dalam IIDN (*Independent & Identically Distributed Normal*). Hasil dari penelitian kinerja menunjukkan sangat cukup dapat memenuhi *performance* nasabah sesuai dengan *importance* yang diharapkan nasabah, hasil tersebut berdasarkan analisa *cluster* yang telah diperoleh. Sedangkan dalam membaca kebutuhan nasabah, bank BCA HR. Muhammad dapat dengan baik memenuhi segala kebutuhan nasabah berdasar dimensi SERVQUAL terutama pada dimensi *assurance* sehingga dinilai mampu untuk bersaing meraih pasar di bidang yang sama.

Kata Kunci : Kepuasan pelanggan, SERVQUAL, SWOT, ANOVA, Residual dan ACF

## ABSTRACT

The satisfaction of product service which is given by the bank is the main purpose of bank in order to complete in bank service industrialism alike. The research applies SERVQUAL dimension which is called service quality that compares the customer's judgement of the service that they received based on five SERVQUAL dimension. SERVQUAL gives approximate values for each quality attribute of every respondent. Next, the of SERVQUAL will be analyzed by SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, Threats*) to get to know which SERVQUAL dimension is included in SWOT so that the strategy to improve the weakness can be designed. The SWOT result needs to be examined with the statistic method of ANOVA to verify if there is any significance differences towards the approximate values of performance result. The result of ANOVA examination shows that there is a significance difference towards some dimension, which means the bank still needs to do some improvement based on five SERVQUAL dimension next it is examined by residual and ACF analyzations to get to know which variables are included in IIDN (*Independent & Identically Distributed Normal*). The result of the research shows that it is quite to fulfill the customer performance suits to the importance of the customer, this result is based on the cluster analysis obtained. In the case, BCA HR. Muhammad can fulfill every customer necessities based on the SERVQUAL dimention especially or the assurance the assurance dimension so that it is considered able to compete in the same marketing field.

Key words : Customer Satisfaction, SERVQUAL, SWOT, ANOVA, Residual and ACF

## DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Lembar Pengesahan	
Abstrak	
Kata Pengantar	i
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel	vi
Daftar Gambar	Vii
Daftar Lampiran	Vii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	2
1.3. Batasan Masalah	2
1.4. Tujuan Penelitian	2
1.5. Asumsi	2
1.6. Sistematika Penulisan	3
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pengertian Kualitas	5
2.1.1. Kualitas Layanan	6
2.1.2. Pendekatan A.Parasuraman, Leonard L.Berry dan Valeri A.Zeithaml	6
2.2. Kepuasan Konsumen	8
2.2.1. Pengertian <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>	8
2.2.2. Pengertian Kepuasan Konsumen	8
2.3. Teknik Sampling	9
2.4. Metode Statistik yang Digunakan	9
2.4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	10
2.4.2. Analisa SWOT	12
2.4.3. Analisa ANOVA	13
2.4.4. Analisa Residual	15
2.4.5. ACF ( <i>Auto Correlation Function</i> )	15
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Perumusan Masalah dan Tujuan penelitian	18
3.2. Studi Literatur dan Studi Lapangan	18
3.3. Identifikasi Variabel Penelitian	19
3.4. Identifikasi Sampel Penelitian	19
3.5. Tahap Pengumpulan Data	19
3.5.1. Penyusunan dan Penyebaran Kuisioner Pendahuluan	19

3.5.2.	Penyusunan dan Penyebaran Kuisioner	19
3.5.3.	Data sekunder / data perusahaan	20
3.6.	Identifikasi Metode Analisis	20
3.7	Tahap Pengolahan Data	20
3.7.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas	20
3.7.2.	Pengukuran data	20
3.7.3.	Analisa Faktor dan <i>Cluster</i>	20
3.7.4.	Analisa SWOT	21
3.7.5.	Analisa Uji ANOVA	21
3.7.6.	Analisa Uji Residual dan Uji ACF	21
3.8.	Tahap Pembahasan	21
3.9.	Kesimpulan dan Saran	21
BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		
4.1.	Tinjauan Umum Perusahaan	22
4.2.	Pembuatan Kuisioner	22
4.2.1.	Menentukan spesifikasi informasi yang ingin diperoleh	22
4.2.2.	Menentukan isi pertanyaan	23
4.3.	Pengumpulan dan Pengolahan Data Kuantitatif	26
4.3.1.	Penentuan Jumlah Sampel	26
4.3.2.	Uji Validitas dan Reliabilitas Populasi	27
4.3.3.	Karakteristik Responden	29
4.3.4.	Uji Normalitas Data	30
4.3.5.	Analisa Faktor	31
4.3.6.	Cluster	34
4.3.7.	SWOT ( <i>Strenght, Weakness, Opportunity, Threats</i> )	39
4.3.8.	ONE-WAY ANOVA	43
4.3.9.	Uji Residual dan ACF ( <i>Auto correlation function</i> )	45
BAB V : PEMBAHASAN		
5.1.	Analisa Faktor dan Cluster	47
5.2.	Analisa SWOT ( <i>Strength, Weakness, Opportunity, Threats</i> )	47
5.3.	Analisa ONE-WAY ANOVA	51
5.3.1.	Uji ONE-WAY ANOVA untuk dimensi <i>Tangibel</i>	51
5.3.2.	Uji ONE-WAY ANOVA untuk dimensi <i>Reliability</i>	52
5.3.3.	Uji ONE-WAY ANOVA untuk dimensi <i>Responsiveness</i>	52
5.3.4.	Uji ONE-WAY ANOVA untuk dimensi <i>Assurance</i>	53
5.4.	Analisa Uji Residual dan ACF berdasarkan (IIDN)	53
5.4.1.	Hasil Uji Residual yang mempunyai data tidak normal	55
5.4.2.	Hasil Uji Residual yang mempunyai data normal	56
5.4.3.	Hasil Uji ACF yang mempunyai data tidak independen	56
5.4.4.	Hasil Uji ACF yang mempunyai data independen	57

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

58

6.2. Saran

58

DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Tabel ANOVA	14
Tabel 4. 1	Rekapan Karakteristik Responden	29
Tabel 4. 2	Hasil Uji Normalitas	30
Tabel 4. 3	KMO	31
Tabel 4. 4	<i>Rotated Component Matrix Performance</i>	32
Tabel 4. 5	<i>Factor Score Performance</i>	34
Tabel 4. 6	Data Mean Per Dimensi SERVQUAL <i>Performance</i>	35
Tabel 4. 7	Rata-rata per variabel <i>Importance</i>	40
Tabel 4. 8	Rata-rata per variabel <i>Performance</i>	41
Tabel 4. 9	Dimensi SERVQUAL	42
Tabel 5. 1	Data Hasil Uji Residual dan Uji ACF	54



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Analisis SWOT	12
Gambar 3.1	Metodologi Penelitian	18
Grafik Bar 4. 1	Dimensi <i>Tangible</i>	36
Grafik Bar 4. 2	Dimensi <i>Reliabilty</i>	36
Grafik Bar 4. 3	Dimensi <i>Responsiveness</i>	37
Grafik Bar 4. 4	Dimensi <i>Assurance</i>	38
Grafik Bar 4. 5	Dimensi <i>Emphaty</i>	38
Gambar 4. 6	Diagram SWOT	42

## DAFTAR LAMPIRAN

Kuisisioner Pendahuluan

Kuisisioner Penilaian Nasabah

Tabel A.1	Rekapan Data Awal <i>Importance</i>	59
Tabel A.2	Rekapan Data Awal <i>Performance</i>	65
Tabel A.1.2	Rekapan Data Awal <i>Importance</i>	71
Tabel A.2.2	Rekapan Data Awal <i>Performance</i>	72
Tabel B.1	Uji Reliabilitas Data Awal <i>Importance</i>	73
Tabel B.2	Uji Reliabilitas Data Awal <i>Performance</i>	78
Tabel B.3	Uji Validitas Data Awal <i>Importance</i>	83
Tabel B.4	Uji Validitas Data Awal <i>Performance</i>	86
Tabel B.5	Data Akhir <i>Importance</i>	89
Tabel B.6	Data Akhir <i>Performance</i>	93
Tabel B.5.2	Rekapan Data Akhir <i>Importance</i>	89
Tabel B.6.2	Rekapan Data Akhir <i>Performance</i>	93
Tabel B.7	Uji Reliabilitas Data Akhir <i>Importance</i>	97
Tabel B.8	Uji Reliabilitas Data Akhir <i>Performance</i>	102
Tabel B.9	Uji Validitas Data Akhir <i>Importance</i>	107
Tabel B.10	Uji Validitas Data Akhir <i>Performance</i>	110
Lampiran A.1	Data-Data Karakteristik Responden	113
Lampiran B.1	Uji Normalitas	117
Lampiran B.2	Factor Analysis <i>performance</i>	121
Lampiran B.3	Quick Cluster <i>performance</i>	131
Lampiran B.4	Hasil Minitab ANOVA	148
Lampiran B.5	Hasil SPSS ANOVA	151
Lampiran B.6	Hasil Uji Normalitas	167
Lampiran B.7	Hasil Uji ACF	174

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, maka penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Analisa pengukuran kualitas dan perancangan SERVQUAL pada bank BCA HR. Muhammad”.

Dalam menyelesaikan penelitian tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan maupun dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu selama proses penelitian ini, antara lain sebagai berikut :

1. Bapak Ir. Rasional Sitepu, M.Eng, selaku Dekan Fakultas Teknik yang telah memberikan ijin untuk melaksanakan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian Tugas Akhir.
2. Bapak Julius Mulyono, ST, MT, selaku Ketua Jurusan Teknik Industri dan dosen wali yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian Tugas Akhir.
3. Sekretaris Jurusan Teknik Industri, Ibu Anastasia Lidya M., ST., Msc., dan sekaligus selaku dosen pembimbing I, atas kesabaran, perhatian serta segala informasi yang diberikan dalam penyusunan tugas akhir ini.
4. Bapak Martinus Edy S, ST., MT., selaku dosen pembimbing II, atas kesabaran dan informasi yang diberikan dalam penulisan tugas akhir ini.
5. Bapak Wahyono Kuntohadi, Msc.QM atas kesabaran, perhatian serta segala informasi yang diberikan dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Segenap dosen Teknik Industri dan staf tata usaha serta staf perpustakaan Fakultas Teknik atas saran dan waktu yang diberikan selama ini.
7. Ibu Anneke Longka selaku pimpinan cabang Bank BCA HR. Muhammad dan Ibu Eva selaku sekretaris Bank BCA HR. Muhammad beserta segenap staf Bank BCA HR. Muhammad yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian ini dan memberikan informasi yang dibutuhkan penulis.

8. Papa, Mama, Adik dan keluarga yang saya kasihi atas dukungan moral, material, serta doa dan perhatian yang telah diberikan.
9. Angga, atas bantuan dan semangat yang telah diberikan.
10. Semua teman-teman yang telah membantu dan memberikan semangat dalam mengerjakan tugas akhir ini.
11. Semua pihak yang telah membantu kelancaran pelaksanaan tugas akhir ini.

Demikian tugas akhir ini memiliki kekurangan dan keterbatasan yang perlu masukan dari pembaca sekalian sehingga dapat menambah khasanah pengetahuan bagi pembaca.

Surabaya, Mei 2005

Penulis